

Étude de satisfaction des utilisateurs

Description :

Dans le cadre de sa démarche Qualité, le Service Biomédical (SBM) tient à évaluer ses processus afin de les améliorer de façon continue. L'achat de Dispositifs Médicaux (DM) est un processus dans lequel le SBM fait le rôle d'assistant et de conseiller dans le but d'assurer la conformité aux normes de Qualité et de Sécurité liées à l'exploitation des DM.

Objectif :

Suite à une opération d'achat, le SBM tient à évaluer à moyen terme, la satisfaction de l'équipement choisi aux exigences du corps médical et du personnel soignant qui ont été exprimées dans le cahier des charges.

Une grille d'évaluation a été élaborée, ce qui permettra de garder une trace écrite des remarques des utilisateurs en terme de performance clinique et d'améliorer, dans un achat ultérieur, le choix réalisé.

Grille d'évaluation :

Date :

Service :

Qualité et nom de la personne qui remplit la grille :

Société :

Type de matériel :

Date de mise en service :

L'équipement choisi correspond-t-il à vos attentes en terme de :

	B.	A.B.	Moyen	Très moyen
1. Fonctionnement				
○ ECG	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
○ SpO ₂	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
○ PNI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
○ CO ₂	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
○ Paramètres supplémentaires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Ergonomie				
○ Simplicité de manipulation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
○ Lisibilité de l'écran	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
○ Fixation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
○ Connexions	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
○ Batteries (recharge, changement)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
○ Aptitudes au transport	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Sécurité				
○ Perception des alarmes sonores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
○ Perception des alarmes visuelles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
○ Inhibition des alarmes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Remarques :

Si le choix n'était pas définitif, choisiriez-vous le même équipement ? Oui

Non

Si la réponse est non que choisiriez-vous ?